



HAL
open science

Les réseaux sociaux virtuels : un relais à la sociabilité et au capital social?

Bénédicte Affo, Olivier Roques

► To cite this version:

Bénédicte Affo, Olivier Roques. Les réseaux sociaux virtuels : un relais à la sociabilité et au capital social?. Congrès AGRH 2015, Oct 2015, Montpellier, France. halshs-02468843

HAL Id: halshs-02468843

<https://shs.hal.science/halshs-02468843>

Submitted on 6 Feb 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Les réseaux sociaux virtuels : Un relais à la sociabilité et au capital social ?

Bénédicte AFFO, Doctorante en Ressources Humaines (*AMGSM-IAE, Aix Marseille
Université CERGAM EA 4225*)

Olivier ROQUES, Maître de Conférences HDR (*AMGSM-IAE, Aix Marseille
Université CERGAM EA 4225*)

Résumé : Le rôle du soutien social sur le bien-être au travail fait l'objet de recherches depuis de nombreuses années. Cette aide est souvent assimilée à un capital social que l'individu saurait plus ou moins bien manager. Si les modèles classiques prenaient généralement en compte les personnes physiquement proches du salarié étudié et les qualités de sociabilité de l'individu, leurs résultats sont désormais bien connus. Il s'agit pour nous d'aller plus loin en montrant que ce sont les individus les moins bien dotés en capital social et en qualités de sociabilité qui bénéficient le plus de leur comportement dans les réseaux virtuels. A travers une méthode quantitative (121 questionnaires collectés auprès d'utilisateurs des réseaux sociaux d'aide professionnelle), nous mettons en évidence le rôle des nouvelles formes de soutien.

Nos résultats rendent justice à un nouveau modèle plus comportementaliste adapté aux salariés disposant de la sociabilité et du capital social les plus faibles.

Mots clés : Réseau social, Capital social, bien-être, santé du travailleur.

Les réseaux sociaux virtuels : Un relais à la sociabilité et au capital social ?

Bénédicte AFFO, Doctorante en Ressources Humaines (AMGSM-IAE, Aix Marseille
Université CERGAM EA 4225)

Olivier ROQUES, Maître de Conférences HDR (AMGSM-IAE, Aix Marseille
Université CERGAM EA 4225)

La santé physique et psychologique du travailleur reste au centre des préoccupations des managers. Malgré les nombreuses recherches et méthodes de gestion proposées, le sujet du mal-être au travail reste d'actualité et prend des proportions inquiétantes. Depuis quelques années, la notion de « soutien social » s'est imposée dans le domaine des ressources humaines comme un remède au mal être de l'individu. « *Le terme « soutien social » est communément utilisé pour rendre compte du processus par lequel les relations ont un effet bénéfique sur la santé et le bien-être...* » (Caron et Guay, 2005).

Or ce soutien social issu des réseaux n'est pas le même pour tous. Deux déterminants puissants le conditionnent en s'entremêlant : le « capital social » (Bourdieu, 1983/1986) et les qualités sociales individuelles (Higgins & Kram, 2001). Les modèles classiques montrent comment ils agissent en faveur du bien-être au travail.

En leur donnant le statut de variables modératrices dans notre recherche, nous souhaitons explorer de nouveaux modèles qui font la part belle au comportement contemporain de « réseautage » (*networking*) des individus à travers les réseaux virtuels. Notre but est de montrer que les comportements de *networking* et de sollicitation de son réseau diminuent tout particulièrement l'altération du bien-être pour les individus les moins favorisés en capital social et en sociabilité au sens classique. Nouvelle forme de soutien que celui des réseaux virtuels ? Oui, mais surtout pour les personnes à faible capital social et à faibles qualités sociales individuelles.

1. Revue de littérature : le capital social, émergence d'un outil

1.1 L'approche traditionnelle des réseaux sociaux

1.1.1 Définitions et conceptions

« *Que l'on s'intéresse à la carrière, la gouvernance, l'entrepreneuriat, le management d'équipe, observer la structure, les caractéristiques et l'évolution des relations entre acteurs permet de mettre à jour des facteurs d'explication nouveaux* » (Chauvet et Chollet, 2010). Ces relations se développent au sein de réseaux sociaux qui se construisent autour des individus. « *Un réseau social est généralement défini comme un ensemble de relations d'un type spécifique (par ex. de collaboration, de soutien, de conseil, de contrôle ou d'influence) entre un ensemble d'acteurs. L'analyse des réseaux est une méthode de description et de modélisation de la structure relationnelle de cet ensemble* » (Lazega, 1998). Ce réseau peut être constitué par les acteurs d'une même famille, d'une même équipe, d'un même projet, d'un même groupe social, d'une même organisation, etc. L'analyse des réseaux permet de

faire ressortir les liens entre les différents acteurs d'un groupe et les indicateurs qui permettent de mieux comprendre ces liens. Cette analyse inclut les relations entre l'individu et d'autres individus extérieurs au réseau « complet » ; le réseau complet étant un ensemble délimité (groupe, entreprise, ville, etc.). Cependant, elle ne tient compte que des relations directes (interactions avec les proches) et néglige donc l'influence des relations indirectes (interaction avec les contacts éloignés ou contacts des proches). Moreno (1934) définit le réseau personnel comme étant « l'ensemble formé d'un individu, des individus qui sont en relation directe avec lui et des relations que ces individus entretiennent les uns avec les autres ». Un réseau social complet se définit comme « un ensemble de relations spécifiques entre un ensemble fini d'acteurs » (Lazega, 1998, p.8) tandis qu'un réseau personnel est composé de l'ensemble formé par l'individu et les individus qui sont en relation directe avec lui (Lecoutre et Lièvre, 2006).

Souvent cités dans la littérature sur les réseaux, les travaux de Granovetter (1973, 1995) portaient initialement sur le processus de recherche d'emploi des individus, étudié à travers les interactions sociales et les liens interpersonnels. Cette analyse inspirée par de grands fondateurs de la sociologie moderne (Durkheim, 1893 ; Simmel, 1903 ; Weber, 1904), se fonde sur le principe que les individus ne sont pas indépendants dans la formation de leurs préférences et dans la prise de décisions mais qu'ils s'influencent mutuellement à travers leurs interactions sociales. Selon Simmel (1903), l'objet fondamental de la sociologie doit être appréhendé au niveau « mésosociologique » ; c'est-à-dire celui des formes sociales qui résultent des interactions entre les individus (Mercklé, 2011). Forts de ce fait, plusieurs chercheurs ont mis l'accent sur les différentes dimensions qui pouvaient naître de l'analyse des relations humaines, en appliquant l'analyse des réseaux sociaux aux sciences de gestion incluant la gestion des ressources humaines (recrutement, performance, gestion du personnel, etc.).

Ces chercheurs ont principalement identifié trois dimensions d'analyse : le contenu ou la force des liens¹, les attributs des contacts (position dans l'entreprise, degré de pouvoir) et la structure du réseau social. Selon Nahapiet et Ghoshal (1998), ces trois dimensions incluent (1) la dimension structurelle : qui pouvez-vous contacter et comment vous le contactez; (2) la dimension cognitive : les représentations, les interprétations, la culture et les valeurs partagés et (3) la dimension relationnelle : ce sont des actifs qui sont enracinées dans les relations dans le réseau social tels que la confiance.

1.1.2 Du point de vue dynamique au point de vue utilitariste

Pour Baret, Huault, Picq (2006), les différentes théories de l'économie sociale, par le biais de la théorie des réseaux sociaux, apportent une nouvelle vision sur l'action individuelle, la coopération intra-organisationnelle et les relations inter-organisationnelles. Les caractéristiques du réseau telles que la taille, la densité, la force des liens, etc., peuvent expliquer les comportements des individus qui y participent. Le nombre de relations d'un élément à d'autres va définir la plus ou moins grande complexité ou « multiplicité » du réseau. En général, chaque élément est relié à plusieurs autres éléments, mais il peut exister des éléments reliés à un seul autre élément ou même parfois des éléments isolés. Ces « trous structuraux » ou « *structural holes* » étudiés par Burt (1992) se définissent comme une « *absence de relation entre deux contacts non redondants* » (cité par Baret et al. 2006). Deux

¹ Granovetter (1973) définit la force d'un lien comme « *une combinaison de la quantité de temps, l'intensité émotionnelle, l'intimité partagée et les services réciproques qui caractérisent ce lien* ». Pour cet auteur, les personnes avec qui l'individu est relié par un lien faible (les personnes qu'il voit rarement, ou avec qui il a peu de relations intimes, ou encore de simples connaissances) sont plus utiles que les personnes avec qui il entretient une relation basée sur un lien fort : les proches.

contacts sont considérés comme non redondants s'ils permettent l'accès à des ressources différentes.

La question se pose alors pour un grand nombre de chercheurs de comprendre en quoi un réseau peut être utile pour un individu : qu'est-ce qui le rend performant ? Concernant sa nature, Burt (1992) a mis en évidence les effets bénéfiques des réseaux personnels riches en « trous structureaux » sur la promotion et l'évolution de carrière des cadres dans une multinationale américaine du secteur informatique. Si pour Granovetter (1995), il faut être en contact avec des personnes appartenant à des sphères sociales éloignées de celle de l'individu, Burt (1997) pense qu'il faudrait que l'individu possède des contacts non redondants et qu'il serve d'intermédiaire entre ces contacts. Lin, Ensel et Vaughn, (1981) ont mis en évidence par la suite que ce n'est pas le nombre de contacts qui compte mais le fait d'avoir des contacts riches en ressources ou disposant de ressources pertinentes. L'individu doit donc privilégier les personnes qui ont une place importante dans la hiérarchie sociale pour bâtir son réseau. Selon Granovetter (1985), Ce n'est donc pas seulement la quantité de liens qui compte mais la qualité et la sécurité qu'offrent ces liens.

Au-delà de sa structure, le réseau social peut être envisagé comme un mode de coordination des activités individuelles, alternatif à la hiérarchie et au contrat (Baret et al. 2006). L'accent de l'étude est alors mis sur la façon dont agissent les membres du réseau – dans une perspective utilitariste pour le bénéfice de l'individu. Suivant cette logique fonctionnelle le sociologue américain Coleman (1990) relie le réseau social à « *certain aspects de la structure sociale qui facilitent les actions des individus dans la structure* ». Dans son étude sur le capital humain, Trébucq (2010) a mis en avant les effets bénéfiques que peuvent avoir la réduction des tensions et dissensions au sein des équipes managériales sur leur efficacité, leur performance. Cette amélioration de la performance nécessite la prise en compte d'une dimension sociale (immatérielle) que traduisent la satisfaction des salariés et la gestion des ressources humaines (Cappelletti, 2012). Ainsi, le réseau social apporte plusieurs bénéfices aux acteurs (individus ou entreprises) : celui-ci favorise la circulation de l'information, la solidarité, la cohésion du groupe et la coopération (la bienveillance des autres à notre égard) ; l'attention est portée sur la nature des relations (proximité émotionnelle, confiance, réciprocité, etc.).

1.2 On ne prête qu'aux riches : investissement et accumulation du capital social

1.2.1 Le principe de l'accumulation de ressources dans le capital social

Pour Coleman (1990) les bénéfices cités ci-dessus constituent un « capital social ». Il le conçoit comme un bien collectif qui permet de réduire les coûts de coopération et de favoriser l'échange de connaissances au sein d'un réseau. Si Bourdieu (1986) et Coleman (1988) présentent le capital social comme la capacité des individus ou des groupes à accéder à des ressources intégrées dans leur réseau social, ce capital social peut également procurer d'autres formes de capital comme les faveurs (capital humain) ou de nouvelles informations (capital intellectuel) (Resnick, 2001). Le fait de disposer de ressources sociales favorise l'accumulation de ressources de même qu'un faible niveau de ressources entraîne l'individu dans des cycles de perte de ces ressources (Moulette et Roques, 2014). Attestant de cette dynamique cumulative, Lin (2001, p. 19) définit le capital social comme un « *investissement dans les relations sociales avec des rendements attendus sur le marché* ». Dans ce cadre, le capital social est créé par le biais des interactions sociales et les attentes sociales et ressources qu'elles engendrent au sein du réseau : la réciprocité et la confiance sont des concepts clés dans la création et le maintien du capital social. Les principaux courants sont synthétisés dans le tableau suivant.

Auteurs	Définitions	Particularités
Bourdieu (1986)	la somme des ressources réelles et potentielles imbriquées, disponible par le biais et provenant du réseau de relations possédés par une unité individuelle ou sociale.	Bien collectif issu des relations tissées dans les réseaux
Coleman (1988)	stock de relations, de contexte, de confiance et de normes qui encouragent un comportement approprié pour le partage des connaissances	Bien individuel fondé sur des normes, obligations et attentes réciproques.
Putnam (1995)	le capital social peut être défini comme les « caractéristiques de la vie sociale - réseaux, normes et confiance - qui permettent aux participants d'agir plus efficacement en vue d'un but commun »	Ressources fondées sur la confiance et la fiabilité envers les autres
Lin et al. (1981) Portes (1998)	désigne la capacité des individus à extraire les avantages de leur structure sociale, les relations interpersonnelles et leur appartenance à des organisations sociales	Ressources fondées sur l'identité et l'identification de l'individu dans le réseau

Tableau 1: les principaux courants du capital social

1.2.2 Quand le capital social dépasse l'individu

Alors que les individus ne sont que de simples «agents» retirant un profit de leur «appartenance» (Bourdieu, 1983/1986) le capital social peut se concevoir comme une caractéristique des groupes et des organisations. Dans le cas d'objectifs et de valeurs partagés par des salariés manifestant de l'implication et de la confiance entre membres d'une même organisation il s'agit de ce que Van Buren et Leana (1999) ont appelé « capital social organisationnel ». Les bénéfices qui peuvent être retirés de son développement se situent à deux niveaux : il favorise la coopération et l'atteinte des objectifs collectifs, il facilite le partage de connaissances et la création de capital intellectuel. Lorsque les entreprises se développent au sein de réseaux sociaux déjà constitués, Huault (2004) souligne que les modalités de la gouvernance sont influencées par la structure des relations préexistantes.

1.2.3 Le rôle de l'individu dans le réseau

D'autres recherches portent sur le rôle de l'individu sur son réseau. C'est lui qui décide de son degré d'investissement dans la mobilisation des ressources (Callon et Ferrary, 2006). Il choisit d'être plus ou moins actif dans son approche des contacts ou encore du type de liens qu'il a envie de tisser avec eux. En dehors des rencontres fortuites ou encore des « mises en contact » par des tiers qui intègrent l'individu à leurs propres réseaux, l'individu construit, tout au long de son apprentissage, un réseau personnel qui pourra lui faciliter l'accès à des ressources (humaines, matérielles et financières). Ces ressources peuvent être acquises (l'éducation, le prestige ou l'autorité) ou héritées (l'appartenance ethnique, le sexe, parfois la religion ou les ressources des parents).

L'individu dispose d'une certaine latitude dans l'utilisation de ces deux catégories : ressources personnelles et ressources sociales. Les premières sont possédées par l'individu qui peut en disposer avec beaucoup de liberté. Les secondes sont insérées dans son réseau. Ce ne sont pas des biens que l'individu possède en lui-même, mais des ressources accessibles au travers de ses liens directs et indirects. « *L'accès à ces ressources et leur utilisation sont temporaires et conditionnels puisqu'elles ne sont pas la possession de l'acteur : la bicyclette*

d'un ami peut être considérée comme une de mes ressources sociales; je peux l'utiliser pour atteindre un certain but; mais je dois la rendre à mon ami » (Lin, 1995).

1.3 Réseaux sociaux et bien-être: rentiers traditionnels ou nouveaux « réseauteurs » ?

En 1897, Durkheim montrait déjà que les ruptures des liens sociaux produisaient des pertes en ressources sociales et un affaiblissement des normes et des rôles sociaux. Son étude sur le suicide montrait en effet sa plus grande prévalence chez les individus ayant moins de liens sociaux (Caron et Guay, 2005). Les difficultés dans les relations sociales ont été identifiées comme des facteurs ayant une forte influence sur la santé psychologique du travailleur. (Lachmann, Larose, Pénicaut, 2010). Pour les individus disposant d'un capital social déjà élevé les bénéfiques sont donc plus facilement à portée de la main que pour les autres (Bourdieu 1983/1986). Ils jouissent en quelque sorte d'une rente de situation sur leur capital social qui leur permet de bénéficier d'un meilleur bien être que les autres.

On l'a vu, les individus sont en partie acteurs de leur réseau. Cela veut également dire que tous n'ont pas la même facilité à demander de l'aide ou des conseils. Higgins & Kram (2001) nous rappellent que le besoin perçu de développer son réseau personnel influe sur le comportement de recherche de soutien chez l'individu. Les expériences antérieures (positive ou négative) peuvent aussi influencer la manière d'aborder les contacts et le degré de soutien social sollicité par l'individu. Se constituer un réseau au sens traditionnel demande donc certaines capacités sociales. D'un côté, selon le principe d'homophilie des relations sociales, un contact entre deux personnes a plus de chances de se faire si les personnes se ressemblent que si elles sont différentes (Mc Pherson et al. 2001). Mais pour Granovetter, les ressemblances favoriseront la motivation des contacts à apporter leur aide à l'individu mais n'apporteront pas forcément de la nouveauté au réseau. Pour diversifier son réseau et acquérir de nouvelles informations et surtout opportunités, l'individu devra donc opter pour des contacts socialement plus distants. Les bénéfiques de l'aide sociale sur le bien être semblent donc devoir revenir en partage à ceux qui sont, à l'origine favorisés par leur capital social et leur personnalité.

Aujourd'hui internet abrite des groupes et cercles sociaux (Degenne et Forsé, 2004) qui se forment autour d'un objectif commun. C'est ainsi que s'est diffusée auprès du grand public la notion de « réseaux sociaux » que nous appellerons « réseaux sociaux virtuels » pour éviter les confusions entre les notions. Leur nouveauté et le relatif anonymat des « pseudos » les dégagent partiellement de l'héritage du capital social. Leur caractère dématérialisé modifie les règles sociales classiques. Selon Paul Valéry (1957), le remède aux maux de la *Société* est la *socialité*. Les réseaux sociaux virtuels permettent-ils aux salariés disposant de moins de capital social et de qualités de sociabilité, de trouver de nouveaux moyens pour éviter l'altération de leur bien-être ?

2. Modèle de recherche, variables et hypothèses

Notre modèle cherche à faire le lien entre le comportement actif de développement de son réseau virtuel avec deux indicateurs d'altération du bien-être. Nous cherchons ensuite à préciser la nature de ces liens en fonction de deux modérateurs qui mesurent les ressources sociales et les ressources individuelles. Nous pensons que c'est chez les individus disposant le moins de ces deux ressources que le comportement de développement du réseau a l'influence protectrice la plus forte envers l'altération du bien-être.

2.1 Les variables du modèle

2.1.1 Les variables explicatives : l'activité de sollicitation de son réseau via les réseaux sociaux virtuels

- Le comportement de réseau ou *networking*

Il fait référence à toutes les démarches (initiatives et interventions) entreprises par l'individu en vue de se construire un réseau. Cette stratégie peut être orientée verticalement (vers des personnes socialement ou hiérarchiquement supérieurs ou horizontalement (vers des pairs). Il est défini comme « les tentatives des individus à développer et maintenir les relations avec des personnes qui peuvent potentiellement les aider dans leur travail ou leur carrière » (Ferris, 2005) et consiste pour l'individu à être relativement actif dans la prise et le maintien de contacts. Ce comportement dépend essentiellement de la personnalité de l'individu qui transparait à travers sa sociabilité : *self monitoring* ou adaptabilité sociale.

- Le soutien social sollicité

Nous avons appelé « soutien social sollicité » les intentions observés des individus sur les réseaux sociaux. Plus précisément les différentes motivations qui poussent les individus à se connecter sur les réseaux avec des questions comme : « quand vous vous connectez sur les réseaux, c'est pour ? échanger/discuter/demander des informations, etc. ».

2.1.2 Les variables à expliquer : des indicateurs d'altération du bien-être

Nous avons retenu les variables « détresse psychologique » et « instabilité émotionnelle ». En effet, face à certaines situations, l'être humain est submergé par des émotions qui ont un impact direct sur sa condition psychologique et physique. Ce sont parmi les facteurs de personnalité révélateurs d'un mal-être qu'on retrouve l'instabilité émotionnelle : face aux événements négatifs de la vie, l'instabilité émotionnelle est un facteur fragilisant. (Moisson, 2008, p.52) Cette instabilité émotionnelle conduit à un état chronique d'irritabilité et de prédisposition à la détresse psychologique chez l'individu.

2.1.3 Les modérateurs : les ressources psychologiques sociales

- La sociabilité- *Self monitoring*

C'est la capacité de l'individu à créer le contact et à nourrir la relation tout en gérant son niveau de stress ; cela requiert donc certains traits de caractère. Parmi tous ceux qu'ont recensés les chercheurs, l'un des plus évoqués est la sociabilité² Il est important aussi de relever que ce trait de personnalité dépend parfois du genre de l'individu, de son éducation ou encore de sa culture d'origine. Les personnes possédant un niveau de sociabilité relativement élevé auront plus de facilité à créer et à gérer leurs relations interpersonnelles et seraient donc plus actives dans le réseau.

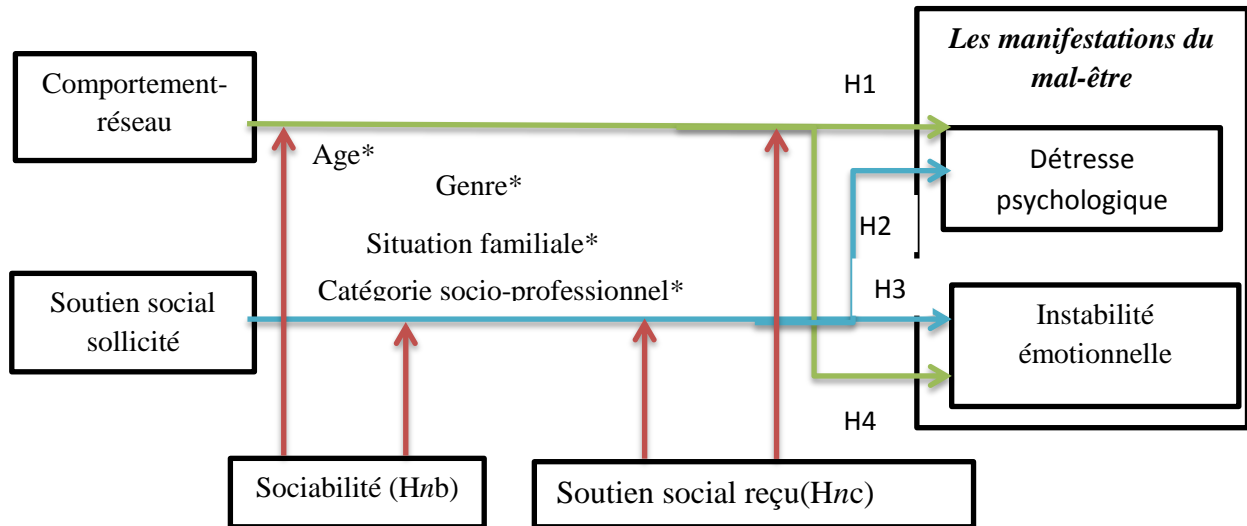
- Le soutien social reçu

Cette variable est un indicateur du niveau du capital social. Elle mesure l'ensemble des interactions sociales utilitaires qui sont à la disponibilité du répondant. La première définition du concept, d'origine sociologique concerne le « *réseau social* » dans lequel un individu est inséré et ses propriétés objectives : nombre de liens sociaux, fréquence des contacts, intimité, type d'aide reçue (Coyne et Downey, 1991). Le soutien mutuel est important car il influe sur la capacité de l'individu à gérer le stress au quotidien et lui permet de bénéficier de l'aide ou de l'assistance des autres dans la réalisation de ses objectif : ce soutien peut être mis à l'actif de son capital social.

² « L'ensemble des relations qu'un individu entretient avec d'autres compte tenu de la forme que prennent ces relations. » (Forse, 1991)

2.2 Les hypothèses

Les liens que nous recherchons entre les variables figurent dans le modèle ci-dessous et sont reprises à la suite dans un jeu de 12 hypothèses montrant des relations directes ou influencées par deux modérateurs.



**Variables de contrôle*

Figure 1: Modèle de recherche

H1a: Plus le networking est fort, plus la détresse psychologique est faible.

H1b : la sensibilité entre le networking et la détresse psychologique est plus forte pour une sociabilité faible que pour une sociabilité forte dans le sens où plus le networking est fort, plus la détresse psychologique est faible.

H1c : la sensibilité entre le networking et la détresse psychologique est plus forte pour un soutien social reçu faible que pour un soutien social reçu fort dans le sens où plus le networking est fort, plus la détresse psychologique est faible.

H2a: Plus le soutien social sollicité est fort, plus la détresse psychologique est faible

H2b : la sensibilité entre soutien social sollicité et la détresse psychologique est plus forte pour une sociabilité faible que pour une sociabilité forte dans le sens où plus le soutien social sollicité est fort, plus la détresse psychologique est faible.

H2c : la sensibilité entre soutien social sollicité et la détresse psychologique est plus forte pour un soutien social reçu faible que pour un soutien social reçu fort dans le sens où plus le soutien social sollicité est fort, plus la détresse psychologique est faible

H3a : Plus le soutien social sollicité est faible, plus l'instabilité émotionnelle est faible.

H3b : la sensibilité entre soutien social sollicité et l'instabilité émotionnelle est plus forte pour une sociabilité faible que pour une sociabilité forte dans le sens où plus le soutien social sollicité est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible.

H3c : la sensibilité entre soutien social sollicité et l'instabilité émotionnelle est plus forte pour un soutien social reçu faible que pour un soutien social reçu fort dans le sens où plus le soutien social sollicité est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible.

H4a : Plus le networking est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible

H4b : la sensibilité entre le networking et l'instabilité émotionnelle est plus forte pour une sociabilité faible que pour une sociabilité forte dans le sens où plus le networking est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible.

H4c: la sensibilité entre le networking et l'instabilité émotionnelle est plus forte pour un soutien social reçu faible que pour un soutien social reçu fort dans le sens où plus le networking est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible.

3. Méthode de recherche

Pour mener à bien cette recherche, nous avons utilisé des données statistiques afin de tester nos hypothèses. La collecte de ces données s'est faite par un questionnaire constitué à partir d'échelles issues de la littérature.

3.1. Population et échantillon de l'étude

Au cours de la présente étude, ce sont les comportements et les rôles des individus sur les réseaux sociaux qui sont mesurés. Notre étude a donc porté sur des sites internet: LinkedIn, Viadeo, etc. Nous nous sommes aussi intéressés à l'association des anciens étudiants d'un institut de management, *Iae-Aix Alumni* : groupe social qui a pour mission d'assurer la promotion et la défense des intérêts collectifs des étudiants et de favoriser la collaboration, l'entraide et la coopération entre eux. Nous avons donc publié notre questionnaire sur ces différents sites avec un entête qui explique la nature et les objectifs de l'étude. Après cinq jours d'administration (délai disponible à cette étape de notre recherche), nous avons enregistré un total de 121 questionnaires remplis.

3.2. Les variables étudiées

Notre modèle comprend quatre types de variables :

- *Les variables explicatives* : Le comportement-réseau et le soutien social sollicité.
- *La variable à expliquer* : le mal-être (La détresse psychologique et l'instabilité émotionnelle).
- *Les variables modératrices* : la sociabilité et le soutien social observé (reçu)
- *Les variables de contrôle* : le genre, l'âge, la situation familiale et la catégorie socio-professionnelle.

Toutes ces variables, mis à part les variables de contrôle ont été évaluées par des échelles de mesure de type Likert à sept points allant de « fortement en désaccord » à « fortement en accord ». Ces échelles ont été sélectionnées à partir d'échelles préalablement testées dans la littérature.

Variables mesurées	Echelles de mesure	Items
Le Comportement-réseau	Networking scale de Ferris et al. (1999)	06 Items
Soutien Social	Soutien social de Caron (1996)	12 items
La sociabilité	Self-Monitoring scale de Snyder (1987)	11 Items
Mal-être social	Détresse psychologique de Kessler (2003)	06 items
	Psychological well-being de Ryff (1995)	12 items

Tableau 2: Récapitulatif des variables étudiées

Pour réaliser la partie empirique de cette recherche, nous avons vérifié dans un premier temps la pertinence des données en menant une analyse préliminaire (normalité, valeurs manquantes, statistiques descriptives). Dans un second temps, nous avons vérifié la validité des différentes

échelles utilisées dans notre étude. Ensuite, nous avons confronté nos hypothèses à nos résultats au moyen de corrélations et de régressions avec effet modérateur suivant la méthode de Robinson, Tomek et Schumaker (2013).

4. Résultats

Notre échantillon est composé de 48.4% d'hommes et de 46.5% de femmes avec un taux de non réponse de 5.5%³. L'âge varie de 21 à 63 ans. La majorité de notre échantillon est «célibataire» (53.8%) pour 39.6% «en couple» avec un taux de non réponse de 6.6%. L'ancienneté moyenne dans le poste est de 24 mois et les répondants travaillent dans des secteurs d'activités très différents. Pour déterminer la pertinence de nos échelles afin de tester nos hypothèses, nous avons calculé leur coefficient de fiabilité (alpha de Cronbach). Les premiers résultats nous ont permis de procéder à des réajustements et donc de supprimer des items pour améliorer nos échelles. La valeur des nouveaux alphas figure dans la dernière ligne du tableau des corrélations.

4.1 Le lien direct entre le comportement d'activation du réseau et l'altération du bien être

Ces résultats se lisent dans le tableau de corrélations suivant :

Variables	Networking	Soutien social sollicité	Sociabilité	Soutien social reçu	Détresse psychologique	Instabilité émotionnelle
Networking	-	0.419**	0.559**	0.122	- 0.246*	-0.221*
Soutien social sollicité	-	-	0.490**	0.339**	-0.199	-0.084
Sociabilité	-	-	-	0.226*	-0.173	-0.133
Soutien social reçu	-	-	-	-	0.111	-0.116
Alpha de Cronbach	A= 0.873	A= 0.793	A=0.889	A= 0.691	A=0.726	A=0.703

Tableau 3: Tableau des corrélations

NB : Les relations ont été testées au seuil unilatéral $p < 0.05^*$; $p < 0.01^{**}$; $p < 0.001^{***}$, $N=121$.

Ce tableau des corrélations permet de tester nos hypothèses qui postulent une relation directe entre nos variables explicatives et nos variables à expliquer en l'absence des modérateurs. Cette vérification est résumée ci-dessous :

Hypothèses	Etat
H1a: Plus le Networking est fort, plus la détresse psychologique est faible.	Validée ($p < 0.05$)
H2a : Plus le soutien social sollicité est fort, plus la détresse psychologique est faible	Non validée ($p = 0.1$)
H3a : Plus le networking est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible	Validée ($p < 0.05$)
H4a : Plus le soutien social sollicité est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible	Non validée ($p < 0.1$)

Tableau 4: Vérification d'hypothèses

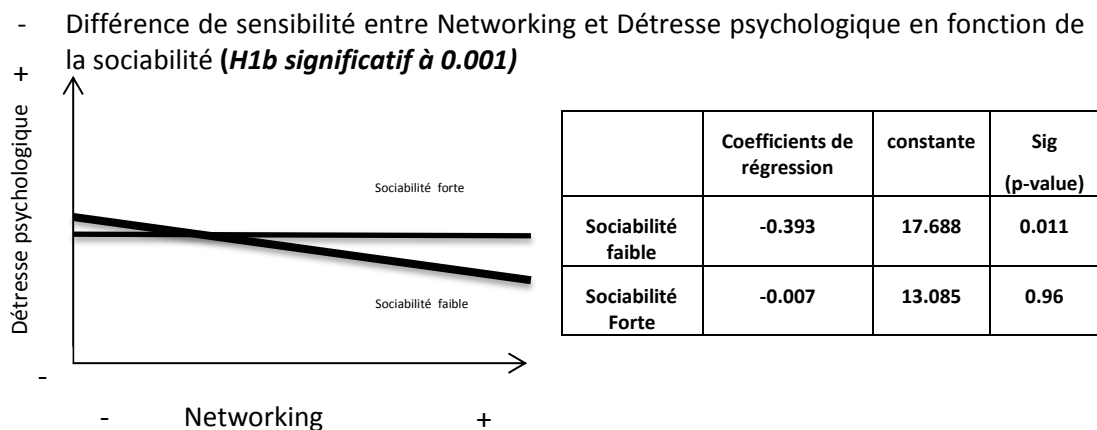
Le tableau des corrélations montre également l'existence de liens très significatifs notamment entre le degré de sociabilité et le networking, le soutien social sollicité et le soutien social reçu. Ces résultats (qui ne font pas l'objet d'hypothèses) sont en accord avec notre littérature

³ La proportion d'hommes + de femmes n'atteint pas 100% du fait des non-réponses

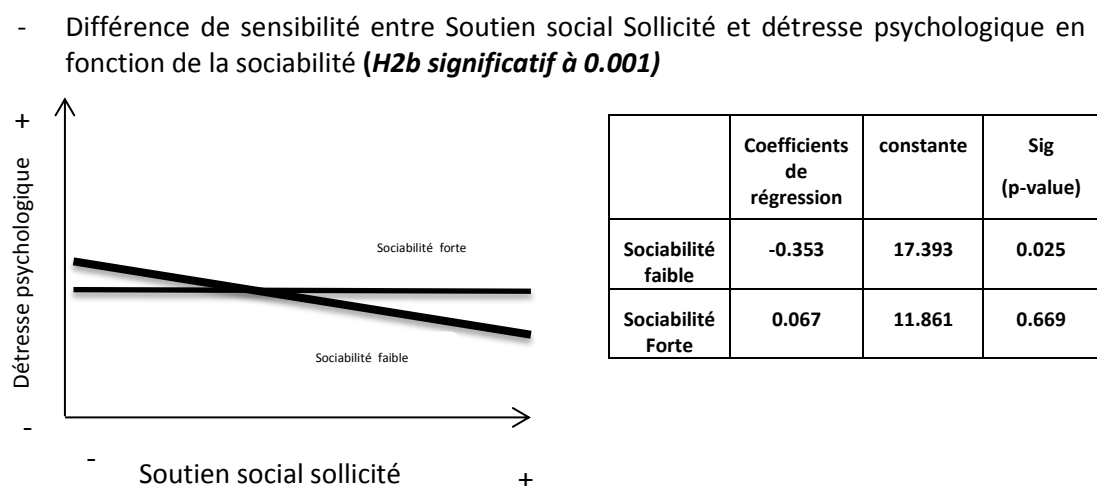
qui établit des liens entre des caractéristiques personnelles de l'individu et la taille et la nature de son réseau.

4.2 L'influence des modérateurs : quand les réseaux virtuels prennent le relais.

Le cœur de nos hypothèses porte sur l'intérêt des réseaux virtuels pour les individus qui ne disposent pas à un haut degré des qualités de sociabilité et de capital social (mesuré par le soutien social reçu). Ces deux variables sont donc utilisées désormais comme modérateurs. Elles sont tout d'abord dichotomisées (0=faible, 1=fort) pour permettre l'analyse statistique recommandée par Robinson, Tomek et Schumaker (2013). Ils préconisent de tester l'effet de modulation entre une variable continue et une variable dichotomique sur une variable à expliquer continue par l'étude de la différence des pentes simples plutôt que l'étude du terme d'interaction du modèle de régression. Cette méthode procède en décomposant la variable explicative continue selon les deux niveaux de la variable dichotomique. Nous avons effectué deux régressions simples selon que la sociabilité et le soutien social reçu étaient « faible » ou « fort ». Les auteurs proposent un indice qui, reporté à la loi de Student fournit le seuil de signification de la différence entre les pentes. Cette méthode présente l'avantage (1) de fournir plus d'informations que l'analyse classique du terme d'interaction et (2) de gagner en puissance statistique en réduisant la menace d'erreur de Type II sans pour autant accroître la menace d'erreur de Type I (Robinson et al. 2013). Les résultats obtenus se présentent comme suivent :

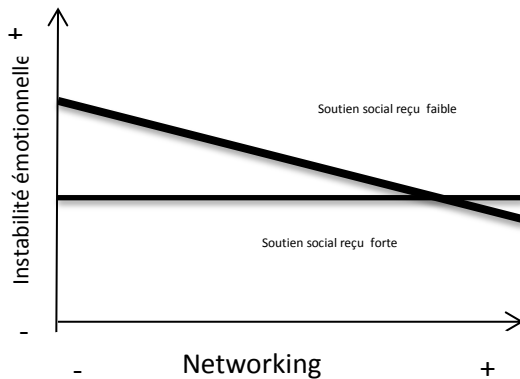


Pour les individus dont la sociabilité est forte, on n'observe pas de relation significative entre le degré de networking et le niveau de détresse. En revanche, pour les individus dont le niveau de sociabilité est faible, il existe un lien significatif tel que plus le degré de networking est fort, plus la détresse psychologique est faible.



Pour les individus dont le soutien social reçu est fort, on n'observe pas de relation significative entre le degré de soutien social sollicité et le niveau de détresse. En revanche, pour les individus dont le niveau de soutien social reçu est faible, il existe un lien significatif tel que plus le degré de soutien social sollicité est fort, plus la détresse psychologique est faible.

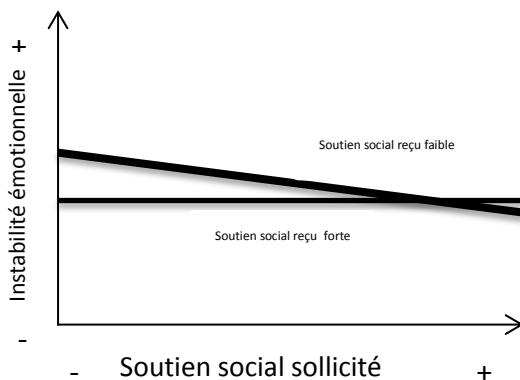
- Différence de sensibilité entre networking et instabilité émotionnelle en fonction du soutien social reçu (*H4c significatif à 0.001*)



	Coefficients de régression	constante	Sig (p-value)
Soutien social reçu faible	-0.417	28.328	0.008
Soutien social reçu Fort	-0.089	18.045	0.596

Pour les individus dont la sociabilité est forte, on n'observe pas de relation significative entre le degré de networking et le niveau d'instabilité émotionnelle. En revanche, pour les individus dont le niveau de sociabilité est faible, il existe un lien significatif tel que plus le degré de networking est fort, plus l'instabilité émotionnelle est forte.

- Différence de sensibilité entre soutien social sollicité et instabilité émotionnelle en fonction du soutien social reçu. (*H3c significatif à 0.01*)



	Coefficients de régression	constante	Sig (p-value)
Soutien social reçu faible	-0.276	23.051	0.080
Soutien social reçu Fort	0.140	13.595	0.428

Pour les individus dont le soutien social reçu est fort, on n'observe pas de relation significative entre le degré de soutien social sollicité et le niveau de détresse. En revanche, pour les individus dont le niveau de soutien social reçu est faible, il existe un lien significatif tel que plus de degré de soutien social sollicité est fort, plus l'instabilité émotionnelle est faible.

Nos résultats montrent une différence de pente de régression significative entre nos variables explicatives (networking et soutien social sollicité) et expliquées (détresse psychologique et Instabilité émotionnelle) dans des cas tout à fait particuliers. En effet, ces différences de pentes n'interviennent que dans le cas où la relation n'est pas significative pour les valeurs

fortes des modérateurs (sociabilité et soutien social reçu) et où elle est significative pour les valeurs faibles des modérateurs. Les tests réalisés se sont révélés non-significatifs dans deux cas : (1) lorsque le soutien social reçu modère les relations avec la détresse psychologique, (2) lorsque la sociabilité modère les relations avec l'instabilité émotionnelle. Néanmoins, il est important de relever une certaine tendance (égal à 0.05 ou inférieur à 0,1) dans les cas d'absence de caractère significatif lorsque la variable explicative est le soutien social sollicité. Nous résumons le caractère significatif des différences de pentes⁴ dans le tableau suivant:

	Détresse psychologique		Instabilité émotionnelle	
	Sociabilité	Soutien social reçu	Sociabilité	Soutien social reçu
Networking	H1b***	H1c : ns	H4b: ns	H4c***
Soutien social sollicité	H2b***	H2c: ns	H3b: ns	H3c**

Tableau 5: Tests des effets de la Modération

« * » = significatif, « ns » =non significatif ; le tableau se lit par exemple ainsi : « il existe une différence de sensibilité dans le lien entre le networking et la détresse psychologique en fonction du degré de sociabilité (H1b)»

5. Discussion

Nos résultats montrent des différences de pente de sensibilité entre l'activité de sollicitation du réseau et l'altération du bien-être en fonction du degré de sociabilité et de soutien social reçu. Dans la partie résultats, nous avons souligné le caractère très particulier de ces différences. Lorsque la sociabilité de l'individu est faible, par exemple, le lien entre le networking et la détresse psychologique est significatif (plus le networking est fort, plus la détresse psychologique est faible). En revanche il ne l'est pas lorsque la sociabilité est forte. L'activisme sur les réseaux sociaux virtuels est donc facteur de diminution de la détresse psychologique pour les seuls individus qui n'ont pas de fortes capacités de sociabilité. En revanche – pensons-nous- ceux qui ont des capacités de sociabilité fortes trouvent une aide qui diminue leur détresse psychologique dans les réseaux sociaux réels, comme cela est décrit de manière très classique dans l'abondante littérature sur le capital social conventionnel. Ces résultats montrent que le comportement de networking prend en quelque sorte le relais pour les individus a priori peu doués pour les échanges sociaux d'avant l'ère internet. En effet, le mal être est surtout une crise de confiance et de fidélité des uns envers les autres et pourrait effectivement être réduite si les individus percevaient moins d'« hostilité » dans leur environnement (Chollet, 2005). Dans le monde des réseaux sociaux virtuels, les relations qui naissent entre acteurs (conseil, influence, etc.) sont souvent basées sur des affinités liés au réseau concerné et ne soumettent pas à court terme à des engagements réciproques importants. Ces liens sociaux virtuels seraient bénéfiques du fait que les individus n'ayant pas le contact facile percevaient sur les réseaux sociaux moins d'hostilité. Par ailleurs, les tests sur les variables de contrôle ont démontré que les cadres (significatif à 0.025) et les personnes vivant seuls (significatif à 0.046) étaient les meilleurs sujets au mal-être. Aussi, le genre semble être une variable qui compte puisque les hommes (significatif à 0.04) ressentent plus de détresse

⁴ Des résultats présentés comme non significatifs n'excluent pas l'existence de régressions significatives pour le caractère fort ou faible de tel ou tel modérateur. Insistons sur le fait que nous indiquons des différences significatives *de pentes*, donc de sensibilités entre variable explicative et variables à expliquer.

psychologique alors que les femmes semblent souffrir d'instabilité émotionnelle (corrélé mais non significatif).

Au-delà de ces résultats, notre partage des échanges de certains répondants nous permettent d'illustrer notre approche hypothético-déductive par du matériel qualitatif fourni par les répondants :

« Il y a des gens qui ont besoin de beaucoup de soutien en ce moment. Beaucoup d'entre nous passent par des moments difficiles. Il est bon de savoir qu'il y a des gens qui se soucient de vous. ... Pour tous mes amis qui passent par quelques problèmes en ce moment, nous allons générer une vague de bonnes intentions. Je voudrais demander à mes amis : où que vous soyez, faites un "copier-coller" (et non un partage) de ce statut pendant une heure afin de prendre un moment pour soutenir tous ceux qui ont des problèmes de famille, de santé, de travail, des préoccupations de toutes natures... et ont juste besoin de savoir que quelqu'un se soucie d'eux. Faites-le pour nous tous, personne n'est à l'abri. J'espère voir cela sur le mur de tous mes amis juste pour un soutien moral. Je sais que certains le feront ! Je l'ai fait pour un(e) ami(e) et vous le pouvez, vous aussi.»

Ce type de message circule de plus en plus sur les réseaux sociaux et est un appel à la solidarité, à la socialité. Ventolini (2009) montre que le comportement-réseau et la sociabilité sont des variables déterminantes dans la construction d'un réseau utile à l'individu. Notre objectif principal était de démontrer que les individus ayant une sociabilité ou un soutien social faible, peuvent désormais combler ce manque en s'orientant vers les réseaux sociaux virtuels. Ils viennent en relais d'un capital social réel insuffisant mais cette forme serait surtout utile pour les individus dont les capacités sociales sont limitées.

Notre étude présente également des limites liées à la taille réduite de l'échantillon (121 questionnaires) et à la nature des répondants issus majoritairement d'une école de management. Des études complémentaires pourraient viser à la validité externe, mais aussi s'enrichir de nouvelles voies de recherches par une approche qualitative.

Bibliographie

- AFFO B. (2012), Mémoire de Master Recherche, Le capital social : quel soutien face au chaos organisationnel ?
- Baret C., I. Huault, T. Picq, (2006) Management et réseaux sociaux : jeux d'ombres et de lumières sur les organisations, Revue Française de Gestion, Avril.
- Belmondo, C., Deltour, F., & Sargis-Roussel, C. (2015). La performance des groupes de travail. *Revue française de gestion*, (2), 11-25.
- Burt R. (2000) the network structure of social capital , Research in organizational behavior – Elsevier.
- Burt R. (1992), Structural Holes, the Social Structure of Competition, Harvard University Press.
- Burt R., Jannotta J. And Mahoney J. (1998), Personality correlates of structural holes, Social Networks, 20.
- Bourdieu, P. (2011): The forms of capital. (1986). *Cultural theory: An anthology*, 81-93.
- Callon, M. & Ferrary, M. (2006). Les réseaux sociaux à l'aune de la théorie de l'acteur-réseau. *Sociologies pratiques*, (2), 37-44.

- Caron, J., & Guay, S. (2005). Soutien social et santé mentale: concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens. *Santé mentale au Québec*, 30(2), 15-41.
- Cappelletti, L. (2012). *Le contrôle de gestion de l'immatériel: une nouvelle approche du capital humain*. Hachette Livre.
- Chollet, B. (2005), Le rôle du réseau personnel de l'ingénieur en R&D: le cas du secteur des micros et nanotechnologies, Thèse de doctorat, Université Grenoble 2.
- Coyne, J.C., Downey, G. (1991). Social factors and psychopathology : stress, social support, and coping processes. *Annual Review of Psychology*, 42, 401-425.
- Chauvet, V., & Chollet, B. (2010). Management et réseaux sociaux, Bilan et perspectives de recherche. *Revue française de gestion*, (3), 79-96.
- Coleman J. (1988), « Social capital and the creation of human capital», *American Journal of Sociology*.
- Degenne A. et Forsé M. (2004), *Les réseaux sociaux : Une analyse structurale en sociologie*, Paris, Ed. Armand Colin.
- Durkheim, E. (1897). *Le suicide: étude de sociologie*. Alcan.
- Granovetter M. (1973), the Strength of Weak Ties, *American Journal of Sociology*, 78, May, 1360- 1380.
- Granovetter, M. (1995). *Getting a job: A study of contacts and careers*. University of Chicago Press.
- Higgins M. & Kram K. (2001), Reconceptualizing mentoring at work: a developmental network perspective, *Academy of Management Review*, 26, 2, 264- 288.
- Khenfer J., Roux E. et Tafani E. (2014), Aide-toi, le Ciel t'aidera : quand et comment les croyances religieuses affectent la poursuite du but du consommateur.
- Lachmann, H., Larose, C., Penicaud, M., & MOLEUX, M. (2010). Bien-être et efficacité au travail– 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail. *Rapport fait à la demande du Premier ministre*.
- Lazega E. (1998), *Réseaux sociaux et structures relationnelles*, Paris, PUF, Coll. Que-sais-je ?, n° 3399, 128 p, 2^e édition 2007
- Leana C., Van Buren III H. (1999), Organizational social capital and employment practices, *The Academy of Management Review*, vol. 3, n° 3, 1999, p. 538-555.
- Lecoutre M. et Lièvre P. (2006), Illustration de l'effectivité d'une activité à projet, in *Management de projets*, Hermès-Lavoisier, 256 p.
- Lin, N. (1995). Les ressources sociales: une théorie du capital social. *Revue française de sociologie*, 685-704.
- Lin N., Ensel W. & Vaughn J. (1981), Social Resources and Strength of Ties: Structural Factors in Occupational Status Attainment, *American Sociological Review*, 46.
- McPherson J.M., Smith - Lovin L. & Cook J.M. (2001), Birds of a feather: homophily in social networks, *Annual Review of Sociology*, 27, 1, 415- 444.
- Mercklé Pierre (2011), *Sociologie des Réseaux sociaux*, éditions de La Découverte (collection Repères).
- Moisson V., *Quand les déséquilibres occasionnent le stress : les conséquences individuelles et organisationnelles*, (2008), Thèse.
- Moreno, J. (1934), who shall survive? A new approach to the problem of human interrelations. Washington, D. C: Nervous and Mental Disease Publishing Co., Livre

- Moulette, P., & Roques, O. (2014) Gérer les compétences spécifiques pour préserver le capital immatériel : L'illettrisme en entreprise dans la théorie de la conservation des ressources. *Management International*, 18(3), 96-105
- Nahapiet, J., and Ghoshal, S. (1998), Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23, 2 242–266.
- Robinson C.D., Tomek S., Schumacker R.E. (2013), Tests of moderation effects: Difference in simple slopes versus the interaction term, *Multiple Linear Regression Viewpoints*, n° 39, p. 16-24.
- Trebucq, S. (2010). A la recherche du capital humain: revue des définitions, des approches et des modèles et proposition d'un nouvel instrument de mesure. In *Capital immatériel: état des lieux et perspectives*.
- Ventolini, S. (2009). L'analyse des réseaux sociaux: pour une autre approche du développement professionnel. *Congrès de l'AGRH*.
- Valéry P. (1957), « La crise de l'esprit », Œuvres I, Paris, NRF-Gallimard, coll. « La Pléiade ».